

**PENGARUH *DESTINATION IMAGE* DAN *TOURIST*
SATISFACTION TERHADAP *DESTINATION LOYALTY*
(STUDI KASUS: KOTA BANDUNG)**



**DISUSUN OLEH:
TEGUH WIBOWO (5303011032)**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2018**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“PENGARUH *DESTINATION IMAGE* DAN *TOURIST SATISFACTION* TERHADAP *DESTINATION LOYALTY* (STUDI KASUS : KOTA BANDUNG)”** yang disusun oleh mahasiswa dengan:

Nama : Teguh Wibowo

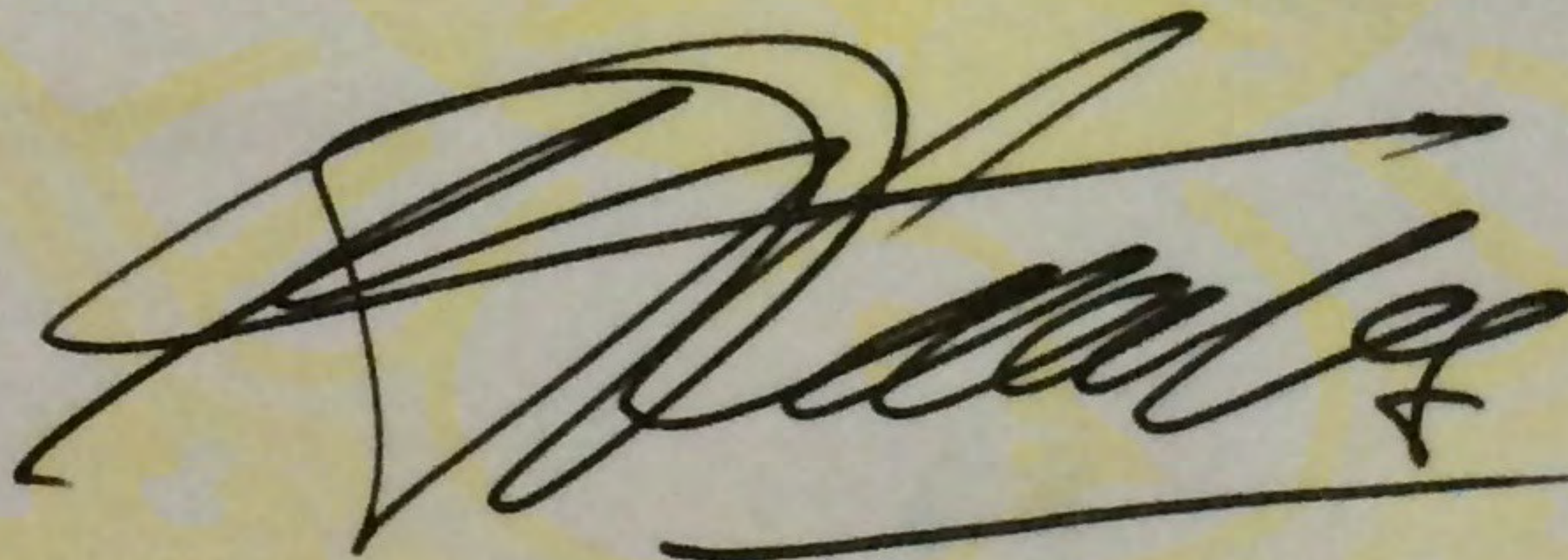
NRP : 5303011032

Tanggal Ujian : 25 Juli 2018

Dinyatakan telah memenuhi sebagian persyaratan kurikulum Jurusan Teknik Industri guna memperoleh gelar Sarjana Teknik di bidang Teknik Industri.

Surabaya, 25 Juli 2018

Ketua Dewan Penguji,



Martinus Edy Sianto, ST, MT.

NIK. 531.98.0305

Dekan Fakultas Teknik

Ir. Suryadi Ismadji, Ph.D

NIK. 521.93.0198

Ketua Jurusan Teknik Industri,

Ig. Joko Mulyono, STP, MT, IPM.

NIK. 531.98.0325

LEMBAR PERSETUJUAN

PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dengan:

Nama : Teguh Wibowo

NRP : 5303011032

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya :

Judul : **“PENGARUH *DESTINATION IMAGE* DAN *TOURIST SATISFACTION* TERHADAP *DESTINATION LOYALTY* (STUDI KASUS : KOTA BANDUNG)”**

untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 25 Juli 2018

Yang Menyatakan,



Teguh Wibowo

PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

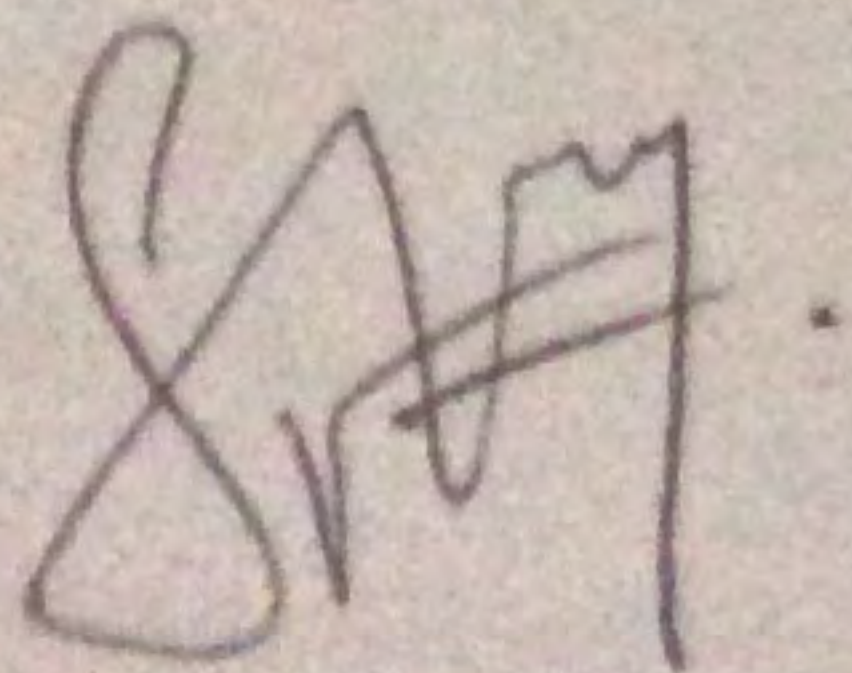
★ Nama lengkap : TEGUH WIBOWO
★ Nomor pokok : 5303011032
★ Jurusan : TEKNIK INDUSTRI
★ Alamat tetap/asal : GRIYA PERMATA UNGASAN C2 NO.8 BALI
★ No. telepon : 0878 000 65758 (sesuai alamat tetap/asal)
★ Judul skripsi : PENGARUH DESTINATION IMAGE DAN TOURIST SATISFAC
TERHADAP DESTINATION LOYALTY (STUDI KASUS : KOTA
BANDUNG)
★ Tanggal ujian (lulus) : 25 JULI 2018
★ Nama pembimbing I : Ir. Julius Mulyono, MT, IPM.
★ Nama pembimbing II : Wih Juni Asrini, S.Si, M.Si.

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi saya adalah hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil suatu plagiat. Apabila suatu saat dalam skripsi saya tersebut ditemukan hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sangsi akademis terhadap karier saya, seperti pembatalan gelar dari fakultas, dll.
2. Skripsi saya boleh digandakan dalam bentuk apapun oleh pihak Fakultas Teknik Unika Widya Mandala Surabaya sesuai kebutuhan, demi untuk pengembangan ilmu pengetahuan selama penulisan pengarang tetap dicantumkan.
3. Saya telah mengumpulkan laporan skripsi saya tersebut (pada jurusan & fakultas) dalam bentuk buku maupun data elektronik/CD dengan judul yang sama. Apabila terjadi kekhilafan dalam buku maupun data elektronik/CD tersebut saya bersedia memperbaikinya sampai dengan tuntas.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya, tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Mengetahui/menyetujui :
Pembimbing I,



Ir. Julius Mulyono, MT, IPM.
NIK 531.97.0299

Surabaya, 25 Juli 2018
Yang membuat pernyataan,



TEGUH WIBOWO
NRP. 5303011032

ABSTRAK

Pada kondisi perekonomian di era modern saat ini, industri pariwisata merupakan salah satu sektor yang penting dalam kemajuan ekonomi suatu daerah karena dapat membuka lapangan pekerjaan dan meningkatkan standar hidup manusia. Maka dari itu, setiap daerah diharapkan mampu memberikan *destination image* yang positif agar dapat memberikan rasa kepuasan (*tourist satisfaction*) dan menciptakan sebuah kesetiaan (*destination loyalty*) sehingga memicu wisatawan untuk datang kembali. Pada penelitian ini dilakukan pengujian sebuah model teoritis untuk mengetahui pengaruh *destination image* dan *tourist satisfaction* terhadap *destination loyalty* pada Kota Bandung dan sekitarnya dengan menggunakan metode analisis *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *destination image* dan *tourist satisfaction* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *destination loyalty* pada Kota Bandung.

Kata Kunci: *Destination Image, Tourist Satisfaction, Destination Loyalty, Partial Least Square (PLS).*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi dengan judul “Pengaruh *Destination Image* dan *Tourist Satisfaction* terhadap *Destination Loyalty* (Studi Kasus: Kota Bandung)” dapat terselesaikan dengan baik.

Pada kesempatan ini, penulis tidak lupa memberikan ucapan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dalam pembuatan Skripsi ini, antara lain kepada:

1. Bapak Ir. Suryadi Ismadji, MT. PhD, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Ig. Joko Mulyono, STP, MT, IPM. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri yang telah mendukung dan memberi kesempatan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Julius Mulyono, ST, MT, IPM. selaku dosen pembimbing 1, yang telah sabar membantu memberikan masukan dan pengarahan selama pembuatan skripsi ini.
4. Ibu Luh Juni Asrini S.Si, M.Si, selaku dosen pembimbing 2, yang telah sabar membantu memberikan ide dan saran dalam pembuatan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Teknik Industri yang selama perkuliahan memberikan semangat, ilmu pengetahuan, dan pengalaman kepada penulis.
6. Papa, Mama, adik dan Hugo Walters yang tak pernah lelah selalu memberikan semangat, dukungan, serta motivasi dalam menempuh menyelesaikan skripsi ini.

7. Om Oon, Om Gunawan, Tante Imelda, Tante Lita, Tante Lenny yang tak pernah lelah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Gracia Alexandra Setyawan yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama proses pengerjaan skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman Teknik Industri 2011 yang memberikan masukan, bimbingan, dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi khususnya Rio, Vando, Haris, Patrick, Jefri, Henokh.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu selama penyusunan skripsi.

Penulis masih menyadari bahwa segala sesuatu tidak ada yang sempurna, begitu pula dengan penulisan laporan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mohon maaf sebesar-besarnya apabila terdapat kesalahan dalam penulisan laporan ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa yang membutuhkan Terima Kasih.

Surabaya, 25 Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Persetujuan Karya Ilmiah	iii
Lembar Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Abstrak	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Bab I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
Bab II Landasan Teori	6
2.1 Industri Pariwisata	6
2.2 Wisatawan	7
2.3 Destinasi Wisata	8
2.4 <i>Destination Image</i>	10
2.5 <i>Tourist Satisfaction</i>	11
2.6 <i>Destination Loyalty</i>	12
2.7 Definisi Operasional Variabel	13
2.8 Teknik Sampling	14

2.8.1 Teknik Sampling <i>Probabilitas</i>	14
2.8.2 Teknik Sampling <i>Non Probabilitas</i>	15
2.9 Metode Pengumpulan Data	16
2.10 Teknik Analisis Data	16
2.11 Uji Validitas dan Reliabilitas	17
2.12 <i>Structural Equation Modeling</i>	18
2.12.1 Konsep Dasar SEM.....	18
2.13 <i>Partial Least Square</i>	21
2.14 Evaluasi Model PLS	30
Bab III Metode Penelitian.....	31
3.1 Langkah-langkah Penelitian.....	31
3.2 Prosedur Penelitian	33
3.3 Populasi dan Sampel.....	35
3.4 Responden Penelitian.....	36
3.5 Data.....	36
3.6 Variabel Penelitian.....	36
3.7 Penentuan Skala Ukur.....	37
Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	38
4.1 Pengumpulan Data.....	38
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Data Pra Kuisioner..	38
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Data Kuisioner	39
4.4 Analisis Deskriptif Responden	39
4.4.1 Profil Responden.....	40
4.4.2 Gambaran Umum Responden	45
Bab V Analisa Data	50
5.1 <i>Inner Model</i>	50
5.2 <i>Outer Model</i>	51

5.3 Konstruksi Diagram Jalur Ke Persamaan	52
5.4 Analisa Data Dengan PLS	54
5.5 Evaluasi <i>Goodness Of Fit</i>	56
5.5.1 Evaluasi Model Pengukuran	56
5.5.1.1 <i>Convergent Validity</i>	57
5.5.1.1.1 Indikator Validitas	57
5.5.1.1.2 Reliabilitas V.Laten dan AVE.....	58
5.5.1.2 <i>Discriminant Validity</i>	58
5.5.2 Evaluasi Model Struktural	60
5.6 Analisa Uji Kebaikan Model	61
5.6.1 Uji Kebaikan <i>Outer Model</i>	61
5.6.2 Uji Kebaikan <i>Inner Model</i>	61
5.6.3 Uji Kebaikan Model Keseluruhan.....	61
5.7 Pengujian Hipotesis	62
Bab VI Penutup	64
6.1 Kesimpulan.....	64
6.2 Saran	65
Daftar Pustaka	
LAMPIRAN	
JURNAL	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Nilai Rata-Rata Variabel <i>Destination Image</i>	45
Tabel 4.2 Nilai Rata-Rata Variabel <i>Tourist Satisfaction</i>	47
Tabel 4.3 Nilai Rata-Rata Variabel <i>Destination Loyalty</i>	48
Tabel 5.1 <i>Outer Loadings</i> dan <i>T-Statistics</i>	57
Tabel 5.2 <i>AVE</i> , <i>Composite Reliability</i> , <i>Cronbachs Alpha</i>	58
Tabel 5.3 <i>Cross Loadings</i>	59
Tabel 5.4 <i>Latent Variabel Correlations</i>	59
Tabel 5.5 Akar <i>AVE</i>	59
Tabel 5.6 <i>Inner Weight (T-Statistics)</i>	60
Tabel 5.7 <i>R Square</i>	60
Tabel 5.8 Hasil Uji Hipotesis	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Indikator Reflektif	22
Gambar 2.2 Model Indikator Formatif.....	23
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian	31
Gambar 4.1 <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin	40
Gambar 4.2 <i>Pie Chart</i> Domisili	40
Gambar 4.3 <i>Pie Chart</i> Status	41
Gambar 4.4 <i>Pie Chart</i> Usia	41
Gambar 4.5 <i>Pie Chart</i> Pendidikan Terakhir	42
Gambar 4.6 <i>Pie Chart</i> Profesi.....	42
Gambar 4.7 <i>Pie Chart</i> Rata-Rata Pendapatan.....	43
Gambar 4.8 <i>Pie Chart</i> Dengan Siapa Berkunjung	43
Gambar 4.9 <i>Chart</i> Lokasi Wisata	44
Gambar 4.10 <i>Pie Chart</i> Bagaimana Bisa Tiba di Bandung ...	44
Gambar 5.1 Konstruksi Diagram Jalur	51
Gambar 5.2 Konstruksi Diagram Jalur Hasil Pemodelan PLS <i>Outer Loadings</i>	54
Gambar 5.3 Konstruksi Diagram Jalur Hasil Pemodelan PLS <i>T-Statistics</i>	55